



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores
del Instituto de Ojos Oftalmosalud, Lima 2014.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGÍSTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORES:

Br. Neyda Liz Candela Ordoñez

Br. Norma Delia Quispe Tacuri.

ASESOR:

Mg. Danilo Sánchez Coronel

SECCIÓN:

Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ-2014

Mg. Oriana Rivera Lozada

PRESIDENTE

Dra. Galia Lezcano López

SECRETARIA

Dr. Danilo Sánchez Coronel

VOCAL

Dedicatoria

Con amor y cariño a mi esposo Enrique, por su apoyo incondicional para la culminación de esta tesis y a mi hija Liz Christy, porque es el motor de mi lucha constante.

A Dios por estar a mi lado, cuidándome, guiándome y dándome las fuerza para continuar con esta lucha, a mis padres por estar siempre a mi lado y que Dios me los cuide siempre.

Neyda Liz

A mi familia por su apoyo constante y sus palabras de aliento en mis momentos más difíciles.

A Dios por ser quien guía mis pasos siempre, a mis padres por todo el amor que me brinda y por sus esfuerzos hechos para brindarme educación.

Norma Delia

Agradecimiento

A nuestro asesor el Dr. Danilo Sánchez Coronel por su apoyo y orientación que hicieron posible culminar con éxito esta última etapa de nuestra formación profesional.

A todos los docentes de la Escuela de Postgrado que tuvimos el honor de conocer, quienes aportaron sus conocimientos y experiencias durante toda la formación académica.

Al INSTITUTO DE OJOS OFTALMOSALUD por brindarnos la oportunidad de realizar con éxito esta investigación.

Declaración Jurada

Neyda Liz Candela Ordoñez con DNI: N° 10236571 y Norma Delia Quispe Tacuri, con DNI: N° 10014028, estudiantes del Programa MAESTRÍA EN GESTIÓN EN LOS SERVICIOS SALUD de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DEL INSTITUTO DE OJOS OFTALMOSALUD, LIMA 2014”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima 20 de Setiembre del 2014

.....
NEYDA CANDELA ORDOÑEZ
DNI: N° 10236571

.....
NORMA QUISPE TACURI
DNI: N°10014028

Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DEL INSTITUTO DE OJOS OFTALMOSALUD, LIMA 2014”, con la finalidad de (Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en el Instituto de Ojos –OftalmoSalud), en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Los autores.

Índice

CARÁTULA

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Resumen	x
Abstract	xi

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes	13
1.2. Marco teórico	22
1.3. Justificación	34
1.4. Problema	34
1.4.1 Realidad problemática	34
1.4.2 Formulación del problema	38
1.5. Hipótesis	39
1.6. Objetivos	40

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Variables	42
2.2. Operacionalización de variables	43
2.3. Metodología	45
2.3.1 Tipos de estudio	45
2.3.2 Diseño	46
2.4. Población, muestra y muestreo	47
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
2.6. Métodos de análisis de datos	50
2.7. Aspectos éticos (si corresponde)	50

III. RESULTADOS	49
IV. DISCUSIÓN	77
V. CONCLUSIONES	81
VI. RECOMENDACIONES	83
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	85
ANEXO 1 Documento técnico	
ANEXO 2 Cuestionario de satisfacción laboral s20/23	
ANEXO 3 Carta de presentación	
ANEXO 4 Definición conceptual de la variable clima organizacional.	
ANEXO 5 Definición conceptual de la variable satisfacción laboral	
ANEXO 6 Tabla de operalización de la variable clima organizacional.	
ANEXO 7 Tabla de operalización de la variable satisfacción laboral	
ANEXO 8 Certificado de validez de contenido del instrumento clima	
ANEXO 9 Certificado de validez de contenido del instrumento satisfacción	
ANEXO 10 Base de datos	

	Índice de Tablas	Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la variable clima y satisfacción laboral	41
Tabla 2	Nivel de clima organizacional en trabajadores del instituto de ojos oftalmosalud, lima 2014	50
Tabla 3	Nivel de satisfacción laboral en trabajadores del instituto de ojos oftalmosalud, lima 2014	51
Tabla 4	Satisfacción intrínseca del trabajo en trabajadores del instituto de ojos oftalmosalud, lima 2014	52
Tabla 5	Satisfacción con el ambiente físico del trabajo en trabajadores del instituto de ojos oftalmosalud, lima 2014	53
Tabla 6	Satisfacción con las prestaciones en trabajadores del instituto de ojos oftalmosalud, lima 2014	54
Tabla 7	Satisfacción con la participación en trabajadores del instituto de ojos oftalmosalud, lima 2014	55

Tabla 8	Satisfacción con la supervisión en trabajadores del instituto de ojos oftalmosalud, lima 2014	56
Tabla 9	Prueba de normalidad de las variables	57
Tabla 10	Tabla de contingencia del clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores del instituto de ojos oftalmosalud, lima 2014	60
Tabla 11	Tabla de contingencia del clima organizacional y satisfacción intrínseca del trabajo en trabajadores del instituto de ojos oftalmosalud, lima 2014	61
Tabla 12	Tabla de contingencia del clima organizacional y la satisfacción con el ambiente físico del trabajo en trabajadores del instituto de ojos oftalmosalud, lima 2014	62
Tabla 13	Tabla de contingencia del clima organizacional y la satisfacción con las prestaciones en trabajadores del instituto de ojos oftalmosalud, lima 2014	64
Tabla 14	Tabla de contingencia del clima organizacional y la satisfacción con las participación en trabajadores del instituto de ojos oftalmosalud, lima 2014	67
Tabla 15	Tabla de contingencia del clima organizacional y la satisfacción con las supervision en trabajadores del instituto de ojos oftalmosalud, lima 2014	69
Tabla 16	Distribución de las edades en trabajadores del instituto de ojos oftalmosalud, lima 2014	70
Tabla 17	Distribución del sexo en trabajadores del instituto de ojos oftalmosalud, lima 2014	71
Tabla 18	Distribución del grupo ocupacional en trabajadores del instituto de ojos oftalmosalud, lima 2014	72
Tabla 19	Distribución del área de trabajo en trabajadores del instituto de ojos oftalmosalud, lima 2014	73
Tabla 20	Distribución del tiempo de servicios en trabajadores del instituto de ojos oftalmosalud, lima 2014	74
Tabla 21	Distribución del tiempo de servicios en el puesto actual en trabajadores del instituto de ojos oftalmosalud, lima 2014	75

Resumen

El objetivo del presente estudio de investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores del Instituto de Ojos Oftalmosalud, en 13 áreas diferentes (Enfermería, Optometría Tópico, Counter, Valet parking, Admisión, Caja, Farmacia, Archivo, Limpieza, Marketing, Cafetería, Óptica). La hipótesis general es existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores del Instituto de Ojos – Oftalmosalud.Lima 2014. El estudio de investigación es cuantitativo, prospectivo, transversal, descriptivo, no experimental y correlacional por que la intención es saber cómo se comportan las variables de estudio. La muestra de estudio estuvo conformada por 80 trabajadores, correspondientes al as 13 áreas que brindan atención Oftalmológica, para la medición del clima organizacional se aplicó el cuestionario del documento técnico. Metodología para el estudio del clima organizacional .V2 mediante Resolución Ministerial N°623-2008/MINSA, 11 de setiembre del 2011.), con 12 datos demográficos y 34 ítems relacionados con el tema, con respuestas (nunca, a veces, frecuentemente, siempre), para medir la satisfacción laboral de los trabajadores se aplicó el cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de J.L.Melia YJ.M. Peirò (1998), con 23 ítems y con respuesta (muy insatisfecho, bastante insatisfecho, algo insatisfecho, indiferente, algo satisfecho, bastante satisfecho, muy satisfecho). El análisis de fiabilidad de los cuestionarios nos muestra un coeficiente alfa de Cronbach para la escala de clima organizacional de 0.866 y de satisfacción laboral 0.804. Se concluye según los resultados estadísticos respecto a la prueba rho de Spearman, el p-valor obtenido fue de 0,001 inferior al nivel de significancia establecido (0,05), es por ello que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lo cual quiere decir que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores del instituto de ojos Oftalmosalud, Lima 2014; además como el valor de la Rho de Spearman fue de 0,412, podemos afirmar que la relación existente es moderada.

Palabras claves: clima organizacional, satisfacción laboral y Oftalmosalud.

Abstract

The purpose of this research study analyzes the relationship between organizational climate and job satisfaction among workers Oftamosalud Eye Institute, in 13 different areas (Nursing, Optometry Topic, Counter, Valet parking, admission, Safety, Pharmacy, File, Cleaning, Marketing, Café, Optics). The general hypothesis is there is a relationship between organizational climate and job satisfaction among employees of the Eye Institute -Oftalmosalud.Lima 2014. The research study is quantitative, prospective, cross, descriptive, not experimental and correlational that the intention is how the study variables behave. The study sample consists of 80 workers, as for the 13 areas that provide Ophthalmological care for the measurement of organizational climate questionnaire was applied technical document. Methodology for the study of organizational climate .V2 by Ministerial Resolution N°623-2008 / MINSA, September 11, 2011), with 12 demographic and 34 items related to the subject, with answers (never, sometimes, often, always) to measure job satisfaction of employees job satisfaction questionnaire S20 / 23 JLMelia applied YJ.M. Peirò (1998), with 23 items and response (very dissatisfied, very dissatisfied, somewhat dissatisfied, indifferent, somewhat satisfied, fairly satisfied, very satisfied). Reliability analysis of the questionnaires shows us a Cronbach's alpha for the scale of organizational climate and job satisfaction 0.866 0.804. It is concluded according to the statistical results regarding the Spearman rho test, p-value obtained was 0.001 less than the significance level set (0.05), which is why the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, which means that there is significant relationship between organizational climate and job satisfaction among workers Oftalmosalud eye institute, Lima 2014; well as the value of Spearman's Rho was 0.412, we can say that the relationship is moderate.

Keywords: organizational climate, job satisfaction and Oftalmosalud